

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO



**facua**

Consumidores en Acción



# Derechos de los usuarios del transporte aéreo

*Esta es una guía de FACUA*  
**DEPÓSITO LEGAL: SE-6977-2009**

*www.facua.org*



# Índice

## **PRÁCTICAS DE COMPAÑÍAS AÉREAS EN INTERNET**

Introducción	7
Compra del billete	7
Problemas en el embarque	14
Denegación del embarque	18
Cancelación de vuelos	21
Retrasos	23
Cambio de clase	23
Reclamaciones ante problemas en el embarque	23
Problemas con el equipaje	25

## **RESEÑAS LEGISLATIVAS Y REGLAMENTOS APLICABLES**

Reglamento básico	29
Reglamento para la competencia y asistencia	35



# Prácticas de compañías aéreas en Internet

Internet se ha convertido en el principal canal a través del que los usuarios adquieren sus billetes de las compañías aéreas. La inmensa mayoría de las contrataciones de vuelos se producen a través de las páginas *web* de las aerolíneas, que en buena parte de los casos no están exentas de irregularidades. Falta de información sobre las condiciones de contratación, precios que resultan ser superiores a los anunciados, recargos irregulares y suplementos que son contratados por los usuarios por aparecer preseleccionados y desconocer éstos que resultan opcionales, son las principales prácticas contrarias a la legislación en las que incurrir numerosas compañías aéreas cuando venden sus billetes *online*.

FACUA en esta guía pretende desarrollar los puntos más importantes que el consumidor debe conocer a la hora de realizar este tipo de contratación: qué derechos tiene, cuáles deben ser las condiciones de contratación, cuánto le pueden cobrar de más, cómo se puede reclamar en

caso de conflicto o cobros indebidos, etc.

## COMPRA DEL BILLETE

La Constitución española en su artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

Cuando se decide realizar un viaje de avión hay varias alternativas a la hora de adquirir el billete. Se puede acudir a una agencia de viajes a comprarlo -ya sea únicamente el vuelo o éste junto a otros servicios de traslados y hotel-, o comprarlo, como ocurre ahora en el 80% de los casos, directamente desde el ordenador a través de los numerosos portales *web* de venta de billetes de avión.

Cuando la compra del billete se realiza vía Internet, el consumidor tiene que tener una serie de precauciones a la hora de analizar las condiciones de contratación, como por

ejemplo el precio completo final. Además, tiene que asegurarse de que no aparezca como preseleccionado ningún servicio que no desee contratar.

En primer lugar, hay que comprobar que el sitio *web* donde se va a realizar la compra es un sitio seguro. Para ello hay que fijarse en la dirección o URL que deberá comenzar por “*https*”. La “*s*” es indicativa de que es un sitio seguro y debería estar presente al menos en la página del pago. Otra forma de saber si el sitio *web* es seguro es comprobando que al final de la página aparezca en la barra del navegador un candado cerrado o una llave al pie de página.

En segundo lugar, es necesario, antes de realizar la compra del billete, leer detenidamente las condiciones de contratación. La empresa está obligada a facilitar dicha información de forma clara en su *web* tal y como establece la normativa. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario, en varios idiomas, las condiciones generales a las que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

En las condiciones deberán incluirse

el precio completo (con los recargos, suplementos, tasas, etc.), la posibilidad o no de realizar cancelaciones y los respectivos seguros disponibles para ello, los horarios, así como los datos de la empresa para cambios o reclamaciones.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, establece en su artículo 23 que “*los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez*”.

Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, y en la línea de lo anteriormente expuesto, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:





- a. Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b. Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c. Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d. La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada

anteriormente cuando:

- a. Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- b. El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el periodo que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

La normativa citada de comercio electrónico en relación con la información posterior a la celebración del contrato indica que el oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación por alguno de los siguientes medios:

- a. El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o

b. La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios,

el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno de los medios indicados en

este apartado. Esta obligación será exigible tanto si la confirmación debiera dirigirse al propio prestador o a otro destinatario.

Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a las que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que ésta haya sido almacenada en el servidor en el que el

destinatario tiene dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

Hay que tener en cuenta que no será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando: ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o el contrato se haya celebrado exclusivamente

mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, así como cuando estos medios no sean empleados con el

exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Al finalizar el proceso de compra del billete, debe de aparecer una página con todos los datos, el número de reserva o localizador, el precio completo y la aceptación de la reserva. A veces esta información se puede recibir a través de un correo electrónico. En ambos casos es imprescindible quedarse con una copia de estos documentos y de todos los mensajes intercambiados con la empresa.

Tras adquirir el billete de avión en la

## El prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario, en varios idiomas, las condiciones generales del contrato

página *web* correspondiente, el usuario se puede encontrar con alguna sorpresa desagradable. Así, las deficiencias más frecuentes son: incrementos injustificados entre la tarifa ofertada y el precio final resultante, la no inclusión de determinadas tasas o suplementos “obligatorias” o que le hagan pagar en el aeropuerto, por ejemplo, a la hora de facturar.

FACUA lleva años reclamando a las compañías aéreas por el cobro ilegal de determinados extras o suplementos que éstas aplican en la venta de billetes aéreos. Así, por ejemplo, ha ocurrido con el cobro que realizan las compañías por la emisión del billete, cuando el artículo 3 del Convenio de Varsovia, que regula el transporte aéreo internacional, indica que el billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de viaje entre el pasajero y la compañía, de ahí que se señale que la empresa está obligada a expedirlo. Por otro lado, y en la misma línea, también se ha reclamado por el cobro que realizan las compañías por el transporte del equipaje, cuando según toda la

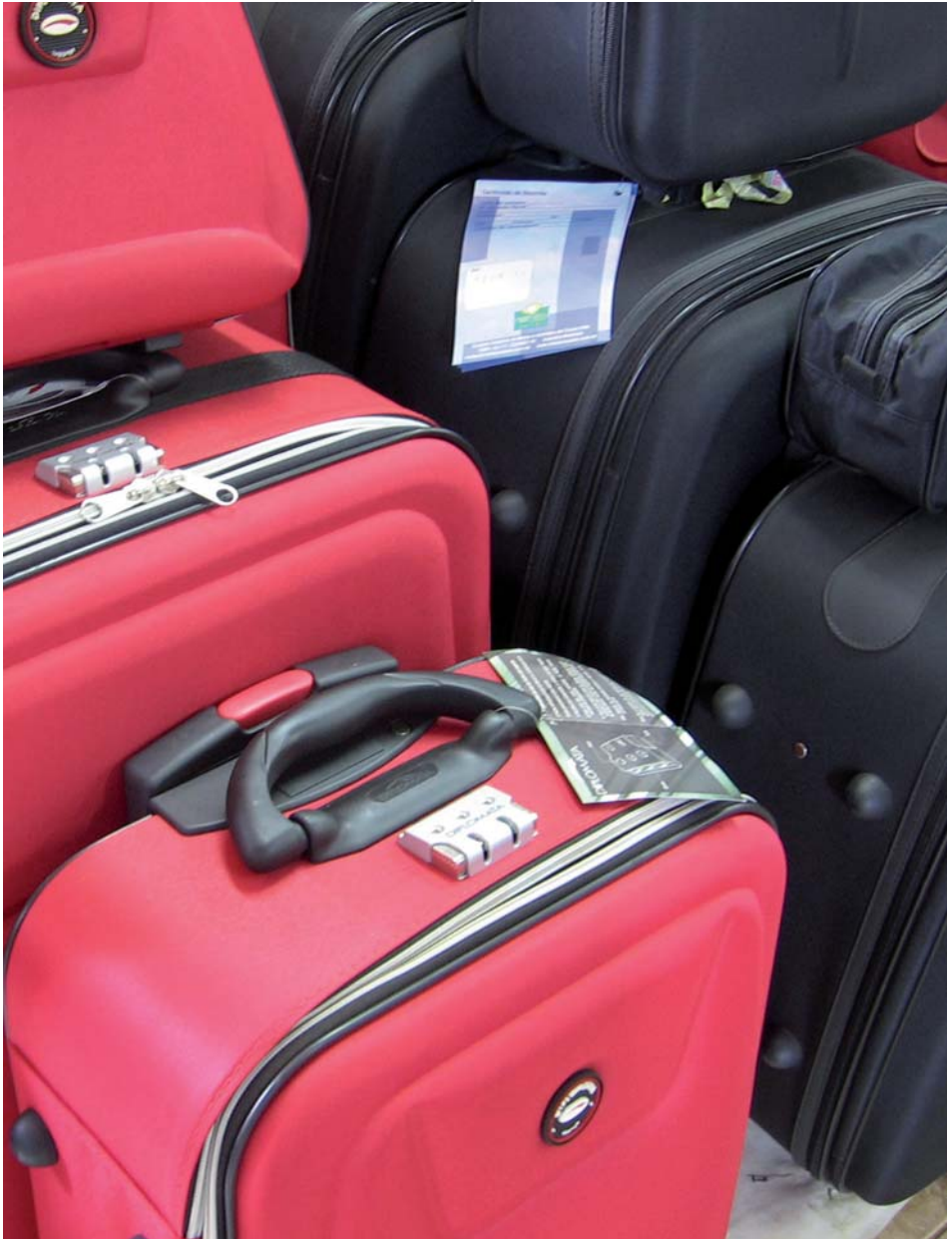
### La compañía aérea debe informar en su página web cómo contactar con su servicio de atención al cliente

normativa de transporte, el transportista está obligado precisamente al transporte del viajero y de su equipaje y por lo tanto deberían estar incluidos en el precio del billete.

La compañía aérea debe de informar en su página *web* sobre la forma de contacto con su servicio de atención al cliente para la resolución de las reclamaciones que se pudieran plantear. Dicho servicio debe tener un acceso gratuito a través de *web*,

dirección postal o telefónica. En ningún caso éste último puede suponer un gasto al usuario, ni se le puede cobrar por las consultas y reclamaciones. Las

compañías incurren en cláusulas abusivas al limitar de forma inadecuada el ejercicio de derechos de los usuarios que están implícitos a la contratación del billete, como ocurre si el teléfono de atención al cliente es una línea de tarificación adicional -teléfonos con prefijo 807-. Así lo establece el artículo 86 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).



Y al utilizar un teléfono de tarificación adicional para las cancelaciones de los billetes, las aerolíneas también vulneran el artículo 49 de la citada norma, que considera cláusulas abusivas "las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios".

## PROBLEMAS EN EL EMBARQUE

Una práctica generalizada y habitual de las compañías aéreas es la realización de una "estimación" de las reservas que pueden ser anuladas basándose en estadísticas, así como la oferta al público de más plazas de las que dispone el avión para compensar las posibles anulaciones. Lo anterior va a suponer que en épocas de mayor tráfico aéreo, como las vacaciones, disminuya considerablemente el número de reservas que son anuladas por lo que, al venderse más plazas de las que tiene el avión, a muchos viajeros se les deniega la posibilidad de embarcar y se produce una sobrecontratación, más conocida como **overbooking**.

Para afrontar este grave problema, el día 17 de febrero de 2005 entró en

vigor el nuevo Reglamento comunitario 261/2004, aprobado por el Parlamento Europeo el 11 de febrero de 2004, que establece normas comunes para las compañías aéreas en materia de indemnización y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo programado. Esta norma deroga el Reglamento 295/91, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. El nuevo texto regula los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas en cuatro supuestos: **denegación de embarque contra la voluntad del pasajero por overbooking o sobreventa de billetes, cancelación de vuelo, retrasos y cambio de clase.**

La norma, con el objetivo de evitar confusiones, dedica un artículo completo a efectuar definiciones de los términos más utilizados a lo largo de la misma. Así, detalla el significado de los distintos tipos de transportista (aéreo, comunitario, aéreo encargado de efectuar un vuelo), operador turístico, billete, reserva, destino final, persona con movilidad reducida, denegación de embarque, voluntario y cancelación.

La principal novedad contemplada por el Reglamento resulta de la ampliación del régimen de protección de los derechos de los pasajeros en toda clase de vuelos. La anterior regulación excluía de su ámbito de aplicación los vuelos no regulares. Sin embargo, el nuevo Reglamento protege los derechos de los pasajeros de vuelos regulares, no regulares y, también, los de los pasajeros de vuelos integrados en un paquete turístico, es decir, aquellos que se han vendido por un precio único junto a servicios adicionales, llamados viajes combinados (hotel, traslados, excursiones, etc.).

También se recoge como novedad que los transportistas aéreos darán prioridad a las personas con movilidad reducida y a sus acompañantes o perros de acompañamiento, así como a los menores no acompañados.

### **Ámbito de aplicación del Reglamento comunitario**

El régimen establecido por el Reglamento 261/2004 será de aplicación no sólo a aquellos vuelos provenientes de un aeropuerto situado en un Estado miembro de la UE, sino que sus estándares de protección se

extenderán a los pasajeros de líneas aéreas de bandera comunitaria que vuelen desde un tercer Estado y cuyo destino sea un aeropuerto de la Comunidad, siempre que en ese tercer Estado no se encuentre vigente un régimen de protección equivalente al estipulado por la nueva norma.

Igualmente, este Reglamento se aplica siempre a los pasajeros que dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presente a facturación a la hora indicada previamente. De no indicarse hora alguna, será con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

### **Objetivos**

Los objetivos de la nueva normativa son tres: poner fin a las denegaciones de embarque, minimizar las molestias ocasionadas a los pasajeros en supuestos de anulación de vuelos y garantizar la debida asistencia a estos últimos en aquellos casos en que sean afectados de retrasos de larga duración.

Las medidas descritas tienen la intención de mejorar el bienestar y las





condiciones de los pasajeros de líneas aéreas en un sector en el que existe un desequilibrio entre la posición de las compañías aéreas y la situación de los usuarios.

Se aspira, como objetivo principal, a proteger al pasajero que no tiene más opción que adherirse a los términos y condiciones impuestos por las grandes compañías aéreas cuando compra un pasaje.

### **Usuarios protegidos**

El Reglamento será de aplicación a:

- Todos los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro, ya sea transportista comunitario o no.
- Los pasajeros de vuelos, operados por un transportista comunitario, que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro.

La normativa no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que

no esté directamente o indirectamente a disposición del público. No obstante, sí se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales o de fidelización, por un transportista aéreo o un operador turístico.

### **Condiciones de aplicación del Reglamento**

Una vez determinados los pasajeros a

los que será de aplicación, hay que delimitar las condiciones en las que se aplicará el Reglamento:

-Reserva confirmada en un vuelo regular o no (*charter*) y en el

que se presenten a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente por escrito por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viaje autorizado. Si no se ha indicado la hora al pasajero, debe presentarse a facturación con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto a la hora anunciada.

-Los pasajeros que hayan sido transbordados por un transportista

**El Reglamento se aplicará a todos los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un Estado miembro**

aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independiente de los motivos que haya dado lugar al trasbordo.

El transportista debe informar en todo momento de las incidencias que ocurran en el vuelo previsto mediante carteles obligatorios, entrega de impresos de reclamación, de compensaciones, etc.

Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en la normativa que se está analizando no podrá limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

Por último, se debe añadir que el Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

## DENEGACIÓN DEL EMBARQUE

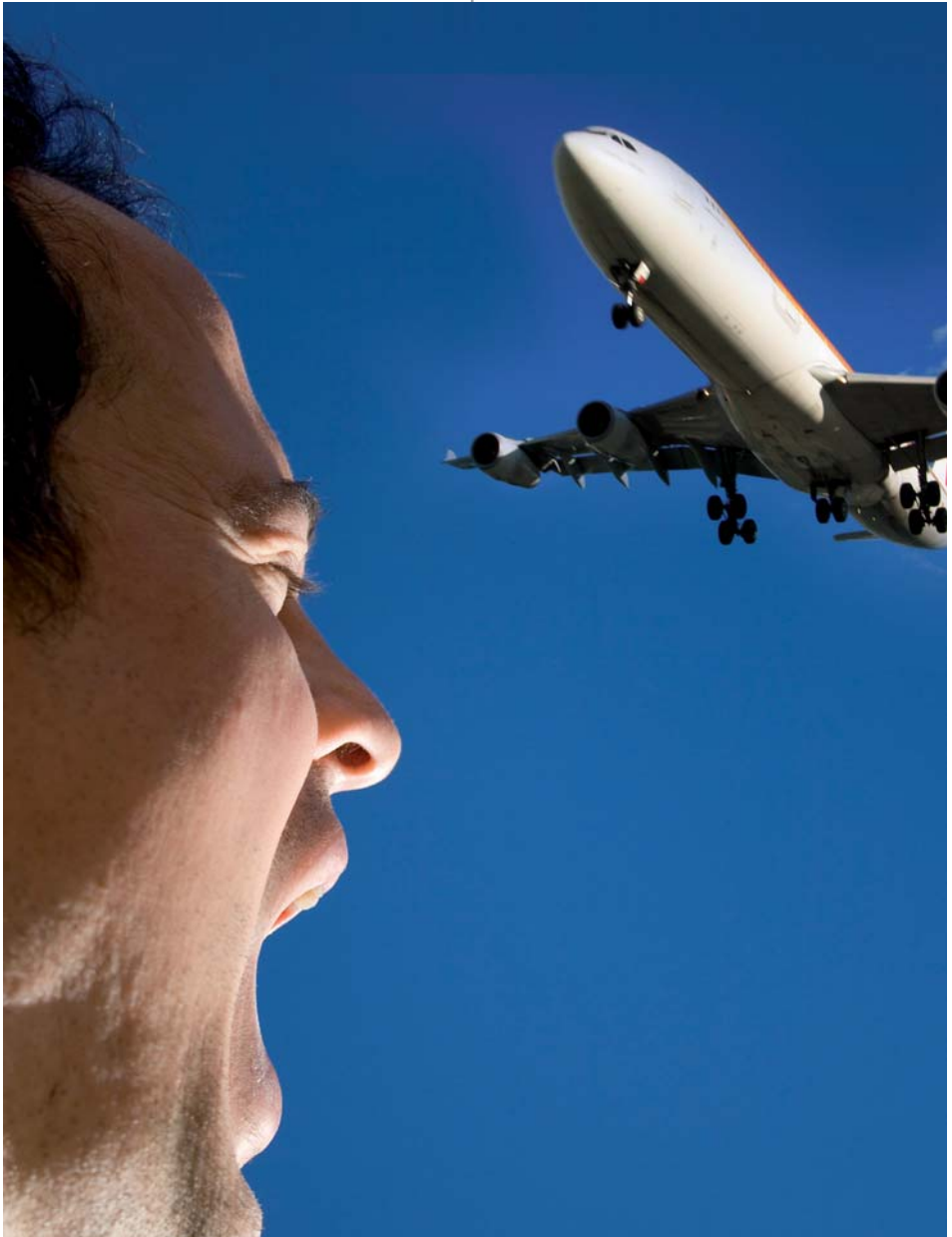
Por vuelo con **overbooking** se entiende cualquier vuelo regular que salga de un aeropuerto de la Unión Europea en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y

que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.

Esta denegación de embarque se produce aunque el pasajero tenga realizada la reserva y se presente en el mostrador de facturación con la antelación suficiente, lo cual provoca graves trastornos a un gran número de pasajeros de la Unión Europea cada año y con ello una situación de inseguridad bastante grande a un número mucho mayor.

Cuando el transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo a un número de pasajeros - con reservas confirmadas y que hayan realizado los trámites de facturación con el tiempo mínimo disponible requerido, al superar el número de plazas disponibles, pedirá que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios y condiciones acordadas entre ambas partes. Éstas pueden ser, entre otras, el reembolso del coste del billete en un plazo de siete días, vuelo de vuelta al lugar de origen y traslados al destino final en condiciones similares.

Si el voluntario es de un vuelo que forma parte de un viaje combinado, su renuncia al mismo implica



automáticamente su desistimiento del viaje combinado contratado y/o la aceptación de cualquier variación o modificación que se derive del *overbooking* y de su decisión de presentarse como voluntario.

Si el número de los mismos no es suficiente, el transportista se verá obligado a denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de algunos de ellos. En este caso tendrá derecho a indemnización y/o asistencia:

#### **Asistencia**

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes efectuadas en caso de que el vuelo ya no tenga razón de ser en relación al plan de viajes inicial del pasajero, junto con el vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible. O la conducción en una fecha posterior que convenga al

pasajero, en función de los asientos disponibles.

#### **Atención**

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.

- Alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches o una estancia

adicional a la prevista por el pasajero, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

#### **Compensación**

Los pasajeros que sufran una denegación de embarque tendrán derecho a una compensación que se podrá abonar en metálico, por transferencia bancaria (electrónica o no), cheque, o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, y que consistirá en una indemnización de:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios y no comunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre

**Las compensaciones por denegación de embarque pueden llegar hasta los 600 euros para vuelos de más de 3.500 kilómetros**

1.500 y 3.500 kilómetros.  
-600 euros para el resto de vuelos de más de 3.500 kilómetros.

La compensación se reducirá en un 50% en los casos en los que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo, con una diferencia en la hora de llegada que no sea superior a dos horas para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros; de tres horas en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en el resto de los vuelos.

## CANCELACIÓN DE VUELOS

**E**n los casos en los que el operador aéreo cancele un vuelo previsto, deberá igualmente indemnizar al pasajero que sufre la incidencia.

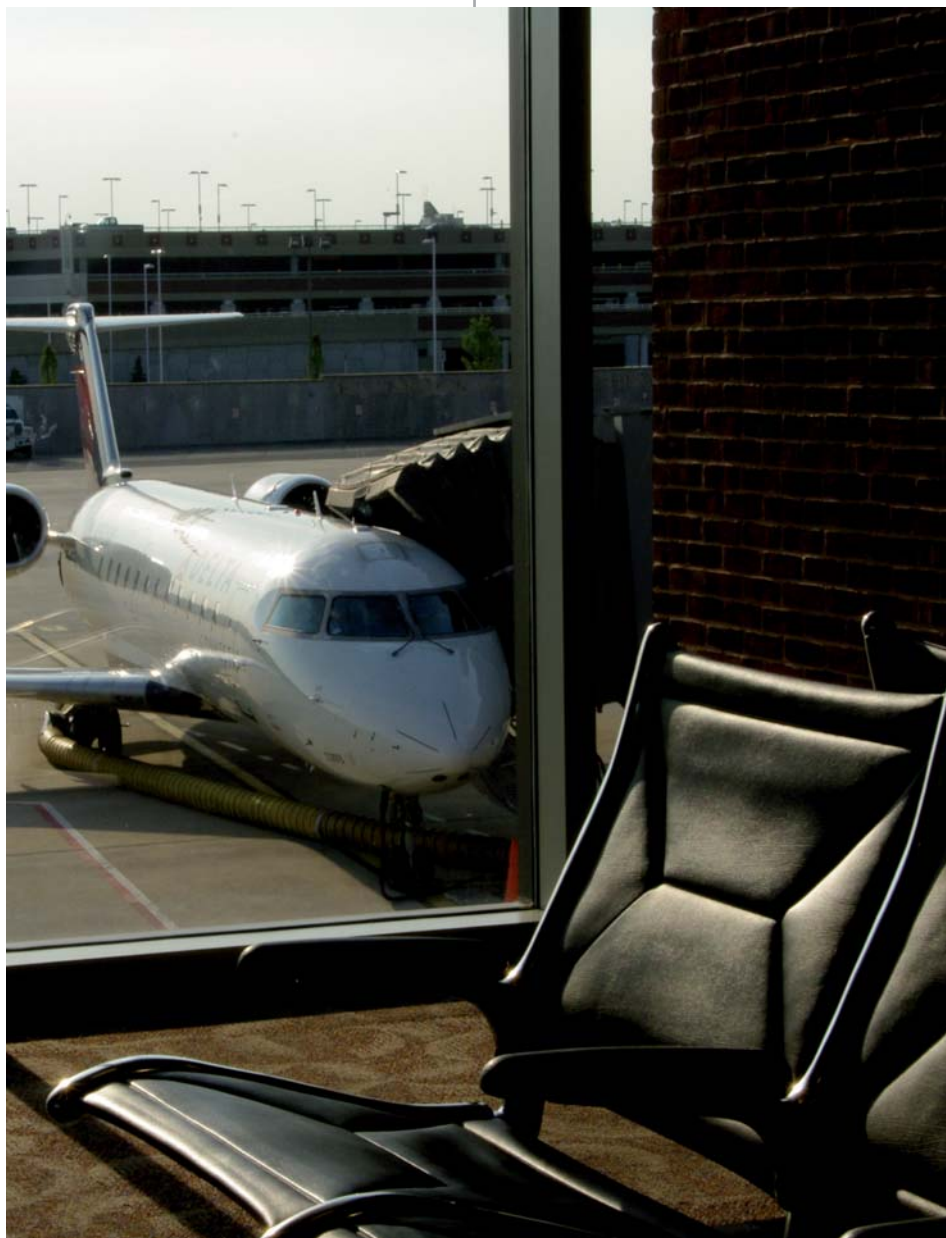
Así, en primer lugar, los pasajeros tendrán derecho a la asistencia.

De igual forma, se ofrecerá gratuitamente comida y refrescos suficientes, en función del tiempo necesario que tengan que esperar, además del derecho a realizar dos llamadas gratuitas, teles, fax o correos electrónicos. En los casos en los que se les ofrezca un

transporte alternativo cuando la salida prevista sea como mínimo al día siguiente de la programada, tendrán derecho a alojamiento en hotel y traslados desde el aeropuerto.

Además, los pasajeros tendrán derecho a una compensación por parte del transportista conforme a lo señalado anteriormente, a no ser que:

- Se le informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se le informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días, con respecto a la hora de la salida prevista y se le ofrezca un transporte alterativo que le permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso en relación a la hora de llegada prevista.
- Se le informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir con no más de una hora de antelación en relación a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la



hora de llegada prevista.

-Si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, incluso si se hubiesen tomado las medidas razonables.

## RETRASOS

Si el transportista aéreo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista de dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de tres horas o más en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en los restantes vuelos, el pasajero tendrá derecho a:

- Comida y bebida suficiente, además de las llamadas gratuitas.
- Alojamiento y transporte cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.
- Al reembolso del billete, cuando el retraso sea superior a cinco horas.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó una sentencia en noviembre de 2009 en la que estableció que los retrasos de más de tres horas dan derecho a que los pasajeros reclamen indemnizaciones a las

aerolíneas de entre 250 y 600 euros, aún cuando las compañías les ofrezcan un vuelo alternativo para evitar que las compañías aéreas realicen cancelaciones encubiertas.

## CAMBIO DE CLASE

Si un transportista acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete, no solicitará pago suplementario alguno.

Si el cambio es a una plaza de clase inferior a la que pagó, el transportista reembolsará el 30% del billete en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, el 50% en vuelos de hasta 3.500 kilómetros y el 75% en los restantes vuelos.

## RECLAMACIONES ANTE PROBLEMAS EN EL EMBARQUE

Cuando un usuario del transporte aéreo sea víctima de alguna de las irregularidades descritas, *overbooking*, retrasos o cancelaciones, debe de formular la correspondiente queja o reclamación, solicitando para ello los impresos oportunos para poder disfrutar de sus derechos de asistencia, compensación y reembolso

descritos. De no ser cubiertas estas necesidades, se solicitará una hoja de reclamaciones, que deberá estar a su disposición en los mostradores de información o de venta de billetes de todas las compañías aéreas.

Las reclamaciones también se pueden interponer a través de un escrito de reclamación dirigido a la compañía o a través de las hojas de reclamaciones de AENA. En este último caso, AENA se limitará a dar traslado a la compañía aérea reclamada.

La reclamación se dirigirá a las compañías aéreas cuando se haya contratado únicamente el transporte. En caso de que se trate de un viaje combinado, los organizadores (agencias de viajes) son los responsables de que éste se desarrolle según las condiciones contratadas.

Si la compañía aérea encargada de realizar el servicio no es la misma con la que se ha contratado, la reclamación podrá dirigirse a cualquiera de ellas. Éstas deberán responder independientemente de cuál haya operado el vuelo.

El Reglamento europeo 261/2004,

establece también que los pasajeros podrán reclamar ante los Estados miembros los incumplimientos de las compañías aéreas de las obligaciones establecidas en el mismo. El organismo nacional responsable del cumplimiento del presente Reglamento para vuelos con origen o destino en un aeropuerto español es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Así, si la respuesta recibida no es satisfactoria

porque se considera que no ha cumplido con lo establecido en el Reglamento europeo, independientemente de las acciones legales que se inicien, se podrá pre-

sentar una denuncia contra la citada compañía en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, adjuntando copia de las actuaciones que se hayan hecho ya frente a la empresa aérea. Si la citada Agencia, tras examinar el expediente, comprueba que sí han existido vulneraciones de la citada normativa, recabará la información adicional necesaria, sancionando a la compañía aérea si resultan acreditados los incumplimientos. Esta resolución no puede entrar en el contrato privado de transporte por lo que el usuario tendrá

## La compañía está obligado al transporte del viajero y de su equipaje e incluirlos en el precio del billete



que acudir a tribunales para resolver sus retenciones particulares.

En cualquier caso, el usuario puede dirigirse a una asociación de consumidores en la que le ofrecerán asesoramiento, a partir del que podrán canalizar su reclamación.

## PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE

Dentro del equipaje hay que diferenciar entre el que viaja en la bodega del avión y que se factura, y aquél que viaja en la cabina, el llamado equipaje de mano.

En primer lugar, y en relación con el equipaje a facturar, habrá que ir para realizar este trámite al mostrador de la compañía aérea con la que se vaya a viajar, donde entregarán al usuario la tarjeta de embarque, en su caso, y el talón o comprobante de la entrega del equipaje. La compañía aérea está obligada a transportar el equipaje, como ya se ha indicado. Lo que sí pueden limitar es el número de bultos o fijar un peso máximo, pudiendo optar por cobrar una cantidad por dicho exceso, que tendrá que reflejar claramente en el billete. Ésta es otra

de las incidencias que el usuario del transporte aéreo debe tener en cuenta durante la contratación, analizando las condiciones generales.

Es aconsejable no incluir en el equipaje objetos perecederos, frágiles ni de valor como joyas, llaves, documentos importantes, medicinas, etc., ya que la única responsabilidad que acepta la compañía es por el peso de la maleta, independientemente de su contenido.

En segundo lugar, y en relación al equipaje de mano, es conveniente consultar qué permite la compañía incluir en el mismo y su volumen. También, por razones de seguridad, se ha prohibido llevar en el mismo cualquier objeto de uso corriente que pudiera ser utilizado como arma punzante (cortaúñas, limas metálicas, tijeras, etc.). Asimismo, habrá que tener en cuenta las normas de seguridad sobre líquidos y geles para el equipaje de mano en los aeropuertos europeos.

Los problemas con el transporte del equipaje se pueden producir por distintos motivos: **pérdida de la maleta, deterioro o retraso en la entrega de la misma**. El Convenio de Montreal establece que el transportista es responsable del daño causado en

caso de destrucción o pérdida o avería de la carga, si el hecho que causó el daño se produce durante el transporte aéreo.

El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

Según el Fondo Monetario Internacional, los Derechos Especiales de Giro (DEG) son una unidad cuyo valor es la suma de los de varias monedas: dólar USA, euro, yen japonés y libra esterlina. Fluctúa diariamente ya que cotiza en Bolsa, y se le aplica la equivalencia vigente en la fecha de la incidencia. En la *web* del Banco de España se puede consultar su valor diariamente. Como referencia,

1.000 DEG equivaldrían a unos 900 euros. En el caso de que el equipaje se extravíe, las compañías aéreas indemnizan conforme a lo dispuesto en la Ley de Navegación Aérea y el Real Decreto 37/2001, si el viaje es nacional. En vuelos internacionales, aplican también el llamado Convenio de Montreal, de 2004, que ha aumentado el límite

de responsabilidad de las compañías en caso de pérdidas, retrasos o daños al equipaje. Se puede llegar hasta una indemnización máxima de 1.000 DEG por estos tres concep-

tos: maleta extraviada, deteriorada o que llega con retraso.

En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita, como se ha indicado, a 1.000 DEG por pasajero, a menos que el mismo haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma

**En relación al equipaje de mano, es conveniente consultar las condiciones que permite la compañía respecto a éste y su volumen**

suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

A la hora de presentar reclamaciones por las incidencias en el equipaje, el Convenio de Montreal establece en primer lugar una serie de plazos:

### **Equipaje retrasado menos de 21 días**

Veintiún días es el plazo a partir del cual las compañías entienden que la maleta ya no ha sufrido un retraso sino que se da ya por perdida. No obstante, no hay normas establecidas sobre cómo tienen que tratar las compañías las situaciones de equipaje retrasado.

Esto provoca diferencias en el trato a los pasajeros por las distintas compañías aéreas. Algunas ofrecen cubrir los gastos de los objetos de primera necesidad –como de higiene o ropa interior–; otras pagan hasta una cantidad máxima al día y otras pagan los

gastos una vez comprobadas las facturas de los mismos. No obstante, el principio general es el de cubrir los gastos únicamente de primera necesidad.

### **Equipaje perdido**

El Convenio de Montreal, pasado los veintiún días anteriores, entiende que el equipaje se ha perdido a partir de que no hay plazo para reclamar, aunque se aconseja que se haga lo antes posible.

Para valorar su reclamación es probable que la compañía le solicite un listado de los objetos que llevaba en la maleta e incluso factura de alguno de ellos. Todo con el objetivo de realizar un cálculo aproximado del peso de la maleta extraviada.

### **Equipaje dañado**

Tras siete días desde la recepción, muchas compañías hacen un pago ajustado al valor de la maleta deteriorada o del objeto que iba en el interior y ha sufrido el daño.

Otras compañías le ofrecen una maleta similar a la deteriorada o le remiten a una tienda concertada

para la adquisición de una similar.

### **Objetos robados del equipaje**

Este hecho es muy difícil de probar por parte del pasajero, ¿cómo demuestra que llevaba un objeto dentro de la maleta? Por este motivo se recomienda utilizar maletas con cierre de seguridad, tratando de no facturar objetos de valor y contratar, en su caso, seguros de viaje que pudieran cubrir esa incidencia. No obstante, si el usuario comprueba que algún objeto ha sido sustraído de su equipaje, se aconseja poner inmediatamente una denuncia en la comisaría de Policía.

### **Reclamaciones**

Las reclamaciones por incidencias en el equipaje que se han descrito se deben comunicar antes de abandonar el aeropuerto, en el mostrador de la compañía con la que se haya realizado el vuelo. Si ésta no tuviese presencia en el

aeropuerto, se haría a través de su representante o agente *handling* en el propio aeropuerto.

La reclamación se realiza a través del Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) del que el viajero-reclamante debe quedarse con una copia sellada. Además, deberá presentar una reclamación a través de un escrito de reclamación formal o a través de una hoja de reclamaciones, a la que adjuntará el PIR

dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal antes expuestos.

No hay que olvidar que la recepción del equipaje sin reclamación

supone la presunción de aceptación del mismo en su estado.

Por último, cabe destacar que, cuando se realizan en un viaje varias conexiones aéreas en las que intervienen diferentes compañías y en las que las maletas se facturan en el primer aeropuerto únicamente, si se produce alguna incidencia en el equipaje, la reclamación se podrá dirigir ante cualquiera de ellas.

**Las reclamaciones por incidencias en el equipaje se deben comunicar a la compañía siempre antes de abandonar el aeropuerto**

# Reseñas legislativas y reglamentos aplicables

## REGLAMENTO BÁSICO

**REGLAMENTO (CE) No 820/2008 DE LA COMISIÓN**, de 8 de agosto de 2008, por el que se establecen medidas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea.

### 4. PASAJEROS Y EQUIPAJE DE MANO

#### 4.1. Control de los pasajeros

##### 4.1.1. Artículos prohibidos

1. Los pasajeros no estarán autorizados a introducir en la zona restringida de seguridad ni en la cabina de una aeronave los artículos que se enumeran a continuación:

#### **Armas de fuego y armas en general**

Cualquier objeto que pueda lanzar un proyectil o causar una lesión o parezca poder hacerlo, como son:

- todo tipo de armas de fuego (pistolas, revólveres, rifles, escopetas, etc.),
- reproducciones de armas de fuego y armas de fuego de imitación,
- piezas procedentes de armas de

fuego (excepto visores y miras telescópicas),

- pistolas y rifles de aire comprimido y escopetas de perdigones,
- pistolas para lanzar cohetes de señales,
- pistolas “*Starter*” de salida,
- pistolas de juguete de cualquier tipo,
- pistolas de bolas,
- pistolas de proyectil fijo y pistolas grapadoras de uso industrial,
- ballestas,
- catapultas,
- arpones y fusiles de pesca,
- pistolas de matarife,
- aparatos para aturdir o provocar descargas, como agujijones para ganado o pistolas láser,
- encendedores con forma de arma de fuego.

#### **Armas u objetos punzantes o con aristas**

Cualquier artículo punzante o con aristas que pueda provocar lesiones, como son:

- hachas y hachuelas,

- flechas y dardos,
- crampones,
- arpones y jabalinas,
- piquetas y picos para hielo,
- patines de hielo,
- navajas automáticas o de resorte de cualquier longitud,
- cuchillos, lo cual incluye cuchillos rituales, con hojas de una longitud superior a 6 cm, de metal o cualquier otro material resistente que permita su uso como arma,
- hendidoras,
- machetes,
- cuchillas y navajas de afeitar abiertas (excepto navajas de afeitar de seguridad o desechables, cuyas cuchillas estén encapsuladas),
- sables, espadas y bastones-espada,
- bisturíes,
- tijeras cuyas hojas superen los 6 cm de longitud,
- bastones de esquí y excursionismo,
- estrellas arrojadas,
- herramientas que puedan ser utilizadas como arma punzante o cortante (taladros, brocas, cuchillas, cuchillos profesionales, sierras, destornilladores, palancas, martillos, alicates, llaves, llaves inglesas, lámparas para soldadura, etc.).

### **Instrumentos contundentes**

Cualquier instrumento contundente que pueda provocar lesiones, como son:

- bates de béisbol y softball,
- palos y bastones, rígidos o flexibles (porras, cachiporras, bastones, etc.),
- bates de críquet,
- palos de golf,
- palos de hockey,
- palos de lacrosse,
- remos de kayak y canoa,
- monopatines,
- tacos de billar,
- cañas de pesca,
- equipos para artes marciales (nudi-lleras de metal, palos, porras, mayales, nunchacus, kubatones, kuba-saunts, etc.).

### **Sustancias explosivas e inflamables**

Cualquier sustancia explosiva o altamente inflamable que constituya un riesgo para la salud de los pasajeros y la tripulación, así como para la seguridad de las aeronaves y los bienes, como son:

- municiones,
- fulminantes,
- detonadores y espoletas,



- explosivos y dispositivos explosivos,
- reproducciones e imitaciones de explosivos y dispositivos explosivos,
- minas y otras cargas explosivas de uso militar,
- granadas de todo tipo,
- gas y bombonas de gas (butano, propano, acetileno, oxígeno, etc.) en gran volumen,
- fuegos de artificio, bengalas de todo tipo y otros artículos de pirotecnia (lo cual incluye petardos y fulminantes de juguete),
- fósforos (excepto los de seguridad),
- cartuchos generadores de humo,
- combustibles líquidos inflamables (gasolina, gasoil, combustible para encendedores, alcohol, etanol, etc.),
- nebulizadores de pintura,
- aguarrás y disolventes de pintura,
- bebidas alcohólicas cuya graduación alcohólica volumétrica supere el 70 % (140% proof).

### **Sustancias químicas y tóxicas**

Cualquier sustancia química o sustancia tóxica que constituya un riesgo para la salud de los pasajeros y la tripulación, así como para la seguridad de las aeronaves y los bienes,

como son:

- ácidos y álcalis (por ejemplo, baterías húmedas que puedan sufrir derrame),
- sustancias corrosivas o blanqueadoras (mercurio, cloro, etc.),
- nebulizadores neutralizadores o incapacitantes (macis, rociadores de sustancias picantes, gases lacrimógenos, etc.),
- material radiactivo (por ejemplo, isótopos para uso médico o comercial),
- venenos,
- materiales infecciosos o que entrañen un riesgo biológico (por ejemplo, sangre infectada, bacterias y virus),
- materiales con capacidad de inflamación o combustión espontáneas,
- aparatos extintores.

### **Líquidos**

Líquidos, excepto los contenidos en envases individuales de capacidad inferior a 100 mililitros, contenidos en bolsas de plástico recerrables transparentes de capacidad no superior a 1 litro. El contenido de la bolsa de plástico debe tener la holgura suficiente y la bolsa debe estar completamente cerrada. Los líquidos incluyen geles, pastas, lociones, mezclas



líquidas/sólidas y los contenidos de envases presurizados, como pasta de dientes, gel para el pelo, bebidas, sopas, jarabes, perfume, espuma de afeitador, aerosoles y otros artículos de consistencia semejante.

Podrán autorizarse excepciones cuando el líquido vaya a utilizarse durante el viaje y se trate de un medicamento o de una necesidad dietética especial, incluidos los alimentos infantiles. Cuando se solicite, el pasajero deberá poder confirmar la autenticidad del líquido autorizado.

De la misma forma, será una excepción cuando haya sido adquirido en la zona de operaciones pasado el puesto de control de las tarjetas de embarque, en puntos de venta sujetos a procedimientos de seguridad aprobados como parte del programa de seguridad del aeropuerto, y esté empaquetado en una bolsa a prueba de manipulaciones que ofrezca muestras suficientes de que la compra ha sido efectuada en ese preciso aeropuerto, en ese día preciso. También cuando haya sido adquirido en puntos de venta situados en la zona restringida de seguridad sujetos a programas de seguridad aprobados como parte del programa de seguridad del aeropuerto; o en otro aeropuerto comunitario y

esté empaquetado en una bolsa a prueba de manipulaciones que ofrezca muestras suficientes de que la compra ha sido efectuada en la zona de operaciones en ese preciso aeropuerto, en ese día preciso.

Si se compra a bordo de una aeronave de una compañía aérea comunitaria y está empaquetado en una bolsa a prueba de manipulaciones que ofrezca muestras suficientes de que la compra ha sido efectuada a bordo de esa precisa aeronave, en ese día concreto también se contemplará como una excepción.

Por último, también se permitirán líquidos adquiridos en establecimientos de venta situados dentro de la zona de operaciones pasado el puesto de control de las tarjetas de embarque o en una zona restringida de seguridad de un aeropuerto situado en un tercer país de los indicados en el apéndice 1.

La Comisión podrá decidir, de conformidad con el procedimiento a que se refiere el artículo 9, apartado 2, del Reglamento (CE) no 2320/2002, incluir en el apéndice 1 un aeropuerto de un tercer país, siempre que se cumplan los requisitos siguientes:

- que dicho tercer país tenga un buen historial de cooperación con la Comunidad y sus Estados

miembros, y,

- que la Comisión haya reconocido, previa comprobación:

a) que el tercer país aplique normas de seguridad aérea satisfactorias;

b) que en el aeropuerto se apliquen medidas de seguridad equivalentes a las establecidas en el punto 2.3.3 del presente anexo y en el punto 2.3.6 de la Decisión de la Comisión de 8 de agosto de 2008;

c) que en el aeropuerto se apliquen las directrices en materia de control de seguridad recomendadas por la Organización de Aviación Civil Internacional con respecto a líquidos, geles y aerosoles, establecidas en la circular a los Estados de 1 de diciembre de 2006 (referencia: AS 8/11-06/100 Confidencial) y en la circular a los Estados de 30 de marzo de 2007 (referencia: AS 8/11-07/26 Confidencial) o, en el caso de las bolsas a prueba de manipulaciones, especificaciones equivalentes;

d) que en la bolsa a prueba de manipulaciones en la que se ha introducido el líquido figure un comprobante satisfactorio de la compra, efectuada en las 36 horas anteriores en la zona de operaciones del aeropuerto del tercer país.

Un pasajero podrá estar exento de los requisitos si la autoridad competente ha sido informada con antelación y ha dado su acuerdo para que los artículos sean transportados. También lo estará, si el comandante de la aeronave ha sido informado acerca del pasajero y del artículo o artículos prohibidos que transporta.

Si procede, se colocarán los artículos prohibidos en condiciones seguras.

La lista de artículos prohibidos y la información acerca de las excepciones autorizadas se pondrán a disposición del público.

La autoridad competente podrá prohibir otros artículos además de los señalados. Asimismo, hará esfuerzos razonables por informar a los pasajeros acerca de dichos artículos antes de que concluyan el procedimiento de facturación del equipaje de bodega.

Salvo que se prohíba, los artículos prohibidos podrán transportarse en el equipaje de bodega, siempre que los pasajeros no dispongan de un acceso sin supervisión a dicho equipaje, desde el punto en que se factura hasta el punto en que se recupera a la llegada.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a una zona restringida de seguridad y a la cabina de la

aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que no figure entre los prohibidos, pero sobre el que tenga sospechas.

## **REGLAMENTO PARA LA COMPENSACIÓN Y ASISTENCIA**

**REGLAMENTO (CE) No 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

### **Artículo 1. Objeto**

1. El presente Reglamento establece, bajo las condiciones en él detalladas, los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros en caso de denegación de embarque contra su voluntad, cancelación de su vuelo y retraso del mismo.

2. La aplicación del presente Reglamento al Aeropuerto de Gibraltar se entiende sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido en la controversia respecto a la soberanía sobre

el territorio en que el aeropuerto se encuentra situado.

3. La aplicación del presente Reglamento al Aeropuerto de Gibraltar quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de 2 diciembre de 1987. Los Gobiernos del Reino de España y del Reino Unido informarán en este sentido al Consejo sobre dicha fecha.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación**

1. El presente Reglamento será aplicable:

- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado;
- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.



2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:

a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación:

- en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o:

b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.

3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se apli-

cará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico.

4. El presente Reglamento se aplicará sólo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.

5. El presente Reglamento será aplicable a cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que proporcione transporte a los pasajeros a los que se hace referencia en los apartados 1 y 2. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del presente Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero.

6. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE. El presente Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

#### **Artículo 4. Denegación de embarque**

1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.

2. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad

con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.

#### **Artículo 5. Cancelación de vuelos**

1. En caso de cancelación de un vuelo:

a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8, y

b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9 así como, en caso de que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, la asistencia especificada en las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9, y

c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:

i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora

de salida prevista, o

ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7, si puede probar que la cancelación se debe a cir-

cunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

## **Artículo 6. Retraso**

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:

i) la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9, y

- ii) las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9 cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada, y
  - iii) la letra a) del apartado 1 del artículo 8 cuando el retraso es de cinco horas como mínimo.
2. En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias.

### **Artículo 7. Derecho a compensación**

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:
- a) 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros;
  - b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros;
  - c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).
- La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegara con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o
- b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o
- c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

3. La compensación a la que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

4. Las distancias indicadas en los apartados 1 y 2 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.



## **Artículo 8. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo**

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

- a) el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;
- b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o
- c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. Lo dispuesto en la letra a) del apartado 1 se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reem-

bolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/ CEE.

3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

## **Artículo 9. Derecho a atención**

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;
- b) alojamiento en un hotel en los casos:
  - en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o
  - en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;
- c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u

otros).

2. Se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

#### **Artículo 10. Cambio de clase**

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomodado a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.

2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomodado a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará:

a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o

menos, o:

b) el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o:

c) el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

#### **Artículo 12. Compensación suplementaria**

1. El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al presente Reglamento podrá deducirse de la misma.

2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado



voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4.

### **Artículo 13. Derecho de reparación**

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.

En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

### **Artículo 14. Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos**

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: *“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.*
2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional a los que se refiere el artículo 16 se proporcionarán al pasajero por escrito.

3. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.

### **Artículo 15. Inadmisibilidad de exenciones**

1. Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

2. Si, no obstante, dicha cláusula de inaplicación o cláusula restrictiva se aplica con respecto al pasajero, o si no se le informa debidamente acerca de sus derechos y por esa razón acepta una compensación inferior a la que dispone este Reglamento, el pasajero seguirá teniendo el derecho de emprender las acciones necesarias en los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional.

### **Artículo 16. Incumplimientos**

1. Cada Estado miembro designará un organismo responsable del

cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12, todo pasajero podrá reclamar ante cualquier organismo designado en el apartado 1, o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país a un aeropuerto situado en ese territorio.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por los incumplimientos del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.







Consumidores en Acción

Teléfono del Consumidor:  
954 90 90 90

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Fax: 954 387 852

Correo-e: [consumidoresenaccion@facua.org](mailto:consumidoresenaccion@facua.org)

[www.facua.org](http://www.facua.org)

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social/Instituto Nacional del Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y POLÍTICA SOCIAL



INC  
INSTITUTO  
NACIONAL DEL  
CONSUMO

